



BULLETIN RÉSIDENTS-FAMILLES

ÉDITION

MARS 2025

SOMMAIRE

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. Satisfaction | 5. Maltraitance |
| 2. Sécurité des médicaments | 6. Conférences sur la dysphagie |
| 3. Office de la langue française | 7. Entreprise en Santé |
| 4. Sécurité | 8. Numéros |

SÉCURITÉ DES MÉDICAMENTS

Afin de prévenir les erreurs liées à l'administration de la médication, il est demandé de :

- Validier l'application des « 5 Bons » avant d'administrer chaque médicament :
 - Bon médicament,
 - Bon dosage,
 - Bonne heure,
 - Bonne voie d'administration,
 - Bon résident ;
- Effectuer la double vérification pour les médicaments requis : insuline, anticoagulant, etc. ;
- Garder le chariot à médicament barré ;
- Faire un suivi rigoureux des dates de péremption des crèmes et des médicaments au commun ;
- Identifier les seringues après la préparation des médicaments intraveineux, intramusculaires et sous-cutanés.

Saviez-vous que nous vérifions aussi les concentrations de tous les médicaments sur les unités de vie ? Nous n'avons aucun médicament à concentration élevée dans nos pharmacies qui pourraient causer des conséquences néfastes pour les résidents en cas d'erreur. La sécurité des médicaments est primordiale dans le cadre de notre programme de gestion des risques, ainsi que de notre circuit du médicament.

Le circuit du médicament comprend toutes les informations requises et essentielles à l'administration sécuritaire de la médication. Nous vous remercions d'y participer avec votre diligence habituelle.

Jonathan Robillard,
Directeur des soins infirmiers

Votre satisfaction, notre objectif

En avril 2024, dans notre quête constante sur la route de l'excellence, nous avons réalisé un sondage auprès des résidents et de leurs représentants pour évaluer leur satisfaction. Ces retours précieux nous permettent de renforcer notre engagement dans l'intérêt supérieur des résidents et de poursuivre l'amélioration continue de la qualité des soins et services.

L'ambiance générale de notre établissement a été jugée agréable et chaleureuse par 84% des répondants, ce qui reflète notre volonté de créer un milieu de vie convivial et chaleureux. De plus, 83% des résidents estiment que l'accueil et le soutien à l'intégration ont facilité leur transition, témoignant de notre engagement à offrir un cadre accueillant et stimulant.

La liberté d'être seul, essentielle pour l'intimité, est ressentie positivement par 87% des résidents, tandis que 86 % estiment que leur vie privée est respectée. En ce qui concerne les valeurs culturelles et religieuses, 90% des répondants constatent que le personnel y accorde une attention particulière. Ces résultats témoignent de notre volonté à maintenir des structures de soins et d'hébergement fondamentalement inclusives.

La qualité des repas, bien qu'elle constitue nos résultats les moins élevés, demeure un point important d'attention. En effet, 76 % des résidents apprécient la diversité des menus, 73 % jugent satisfaisante la température des mets servis, et 75 % estiment la qualité des plats satisfaisante. Ces résultats, bien que

positifs, confirment la pertinence du projet organisationnel « l'Expérience Repas » amorcé cette année pour répondre aux attentes des résidents. Nous poursuivrons notre travail dans ce grand projet afin d'améliorer encore plus cette dimension essentielle de leur quotidien.

Quant aux soins et services, 82% des répondants trouvent que les explications fournies sont claires, et 80% estiment que le personnel est attentif en cas de douleur ou d'inconfort. Le respect des habitudes de vie est également salué par 82% des résidents, soulignant l'importance de l'écoute et de l'empathie dans nos interventions.

La réceptivité du personnel aux commentaires est reconnue par 82 % des répondants, et 82% se sentent impliqués dans les décisions concernant leurs soins et services. En matière de sécurité, 91 % des résidents se sentent protégés, et la satisfaction générale atteint un plus de 8,08 sur 10. Enfin, 96 % des répondants recommanderaient notre établissement à leurs proches, un indicateur clair de la confiance que nous avons su instaurer.

Ces résultats témoignent de la qualité des soins et services et du milieu de vie que nous proposons aux résidents des établissements du Groupe Roy Santé. Nous poursuivrons nos efforts afin de continuer à offrir un cadre de vie respectueux, chaleureux, bienveillant et surtout bientraitant.

Marie-France Goyette,
Directrice Générale

Office de la langue française

Nous tenons à rappeler que le Groupe Roy Santé est une organisation à vocation francophone et fait régulièrement la promotion du français dans ses établissements et ses diverses publications.

On retrouve la mention « **Ici on parle français** » à l'intérieur du guide d'accueil des nouveaux employés ou encore lors de l'affichage des postes à pourvoir à l'externe.

Une pièce de théâtre sur le thème de la civilité dont les représentations ont eu lieu dans les deux établissements de l'organisation est également disponible sur l'Académie du Groupe Roy Santé et comporte un passage sur l'importance du français dans nos établissements.

Diverses campagnes ont également été mises en place dans le passé afin de promouvoir le français, tout particulièrement dans les échanges entre employés. Pour nous c'est aussi que question de respect.

Judith Lafortune,
Adjointe à la direction générale

FORMATIONS SUR LA MALTRAITANCE

Des formations sur la maltraitance en milieu institutionnel vont être offertes aux employés du Groupe Roy Santé. Ces formations sont obligatoires, elles constituent un rappel des bonnes pratiques en matière de bientraitance et sont complémentaires de la formation obligatoire que suit déjà l'ensemble de notre personnel lors de sa journée d'intégration. Ces formations auront lieu les 10 et 11 mars au CHSLD St-Georges et les 17 et 18 mars au Centre Le Royer.

Isabelle Dubé,
Directrice des ressources humaines

CONFÉRENCES SUR LA DYSPHAGIE

Le Groupe Roy Santé a le plaisir d'annoncer l'organisation de conférences sur la dysphagie pour les familles, proches et des dames de compagnie qui accompagnent les résidents afin de les sensibiliser sur un sujet encore trop méconnu du grand public. Cette conférence sera donnée par notre nutritionniste Cynthia Chabot.

Les conférences se dérouleront aux dates suivantes :

- 26 mars, de 15 h 30 à 16 h 30 au CHSLD St-Georges (Salle des loisirs au RJ)
- 19 mars, de 15 h 30 à 16 h 30 au Centre Le Royer (Salle des loisirs au RC)

Des dégustations de produits à textures variées seront organisées, venez y goûter !

Du café et des biscuits seront également offerts aux participants. Nous vous invitons à venir en grand nombre !

Lou Scott, *Spécialiste en activités cliniques*

La sécurité des résidents : Une responsabilité partagée

Rappel sur l'importance des codes de sécurité aux ascenseurs

La sécurité de nos résidents est une priorité absolue au sein de notre organisation, et il est essentiel que chaque personne intervenant auprès d'eux comprenne l'importance des mesures mises en place pour assurer leur protection.

Certaines unités de nos établissements sont dotées de portes et ascenseurs sécurisés par des codes d'accès spécifiques. Ces dispositifs de sécurité ont été conçus pour répondre aux besoins particuliers de certains résidents, notamment ceux présentant des troubles cognitifs aigus. Ces résidents peuvent parfois se retrouver désorientés et essayer de quitter l'établissement sans en avoir l'intention, ce qui peut entraîner des risques importants pour leur sécurité. Les codes d'accès sont donc une mesure cruciale pour garantir que les unités sensibles restent protégées. Merci d'être vigilants!

Pourquoi ces codes sont essentiels pour la sécurité des résidents ?

Ces dispositifs de sécurité sont bien plus qu'une simple précaution : ils sont là pour protéger et offrir un environnement sécurisé. Ils permettent d'éviter toute situation où un résident pourrait se retrouver dans un environnement non

sécurisé, tout en assurant le respect des protocoles de surveillance et de prise en charge.

Le rôle de chacun dans la sécurité

Afin de garantir l'efficacité de ces mesures, nous vous rappelons l'importance de ne jamais ouvrir ces portes sécurisées sans autorisation préalable. Que vous soyez employés, proches, visiteurs, bénévoles ou dames de compagnie, il est impératif de :

- Respecter les procédures en place et de ne pas contourner les dispositifs de sécurité, même en cas de demande insistante d'un résident ou d'un proche ;
- En cas de doute, nous vous demandons à vous adresser à l'équipe de soins qui est là pour vous fournir toute l'assistance nécessaire.

La sécurité de nos établissements dépend de l'engagement et de la vigilance de chacun d'entre nous. En respectant les protocoles d'accès sécurisés, nous nous assurons non seulement de protéger les résidents, mais aussi de maintenir un environnement calme et serein pour tous.

Merci de votre collaboration et de votre engagement à faire de la sécurité une priorité partagée.

Marie-France Goyette,
Directrice générale

Prolongation de notre certification « Entreprise en Santé »

La certification « Entreprise en Santé » de notre organisation a été prolongée jusqu'au mois de mai. La visite du Groupe Entreprise en Santé, prévue pour nous attribuer la nouvelle certification, a été reportée.

Jusqu'à présent, le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) était responsable de l'évaluation et de la délivrance de cette certification. Dorénavant, c'est le Groupe Entreprise en Santé qui assurera l'ensemble des processus de certification, entraînant ainsi un léger décalage dans le calendrier initial.

Rappel des numéros importants pour vous ou vos proches

Coordonnées Commissaire Local aux Plaintes et à la Qualité des services – CCOMTL
Téléphone : 514-340-8222 - poste 24222

Coordonnées Commissaire Local aux Plaintes et à la Qualité des services – CEMTL
Téléphone : 514252-3510

Coordonnées Groupe Roy Santé
M. Jean-François Gauthier, Conseiller Milieu de vie

Téléphone : 514-849-1357 - poste 2500